

# Inspraakregeling verzekerden Eno



## 1. Documentbeheer

Versie	Datum	Wie	Wijzigingen, bijzonderheden
0.1	23-09-2020	Bestuurssecretaris	Opzet inspraakregeling
0.2	26-09-20	Commissie ledenraad	Enkele wijzigingen in de opmaak
0.2	30-09-20	Beleidsadviseur Zorg	Enkele woorden gewijzigd
0.2	01-10-2020	Projectleider Wlz	Voorbeelden weggelaten, zodat dit overal hetzelfde is
0.2	02-10-2020	Bestuurssecretaris	Algemene uitleg beleidsgebieden weggehaald. Deze staan al in de wet. Wijzigingen verwerkt in nieuwe versie
0.3	05-10-2020	Juridisch adviseur	Voorstel toevoeging rol ledenraad. Enkele woorden gewijzigd, toevoeging inleiding
0.4	06-10-2020	Projectgroep inspraakregeling (commissie ledenraad, beleidsadviseur Zorg, projectleider Wlz, clustermanager Klant, bestuurssecretaris)	Enkele formuleringen gewijzigd. Voorstel Juridisch adviseur overgenomen. Op onderdelen duidelijker gemaakt
0.4	29-10-20	RvC	Advies: positief. Belangrijk punt om op te letten bij invoering: inspraak HollandZorg-verzekerden
0.4	29-10-20	Ledenraad	Advies: geen aanvullingen
0.5	20-11-20	Communicatieadviseur	Herschrijven op B1-niveau
0.5	10-12-20	Ledenraad	Instemming

Vastgesteld door de RvB op

Versie	Datum
0.4	16-11-2020

Akkoord door de ledenraad op

Versie	Datum
0.5	10-12-2020

## 2. Inleiding

Op 6 maart 2020 nam de Eerste Kamer een voorstel aan om de Zorgverzekeringswet (Zvw) te wijzigen. Dit heeft te maken met het sterker maken van de invloed van verzekerden op de zorgverzekeraar (verzekerdeninvloed Zvw). Het doel is de invloed van verzekerden op het beleid van hun zorgverzekeraar sterker te maken, zodat dit beleid beter aansluit bij hun wensen.

De wijzigingen in de Zvw bestaan in de kern uit de volgende onderdelen:

- De zorgverzekeraar moet proberen te zorgen voor een representatieve vertegenwoordiging;
- De zorgverzekeraar moet **adviesrecht door de permanente vertegenwoordiging (hierna: ledenraad)** organiseren op in ieder geval het zorginkoopbeleid;
- De zorgverzekeraar moet een inspraakregeling **maken** die ervoor zorgt dat verzekerden hun mening mogen geven op in elk geval het zorginkoopbeleid en het klantcommunicatiebeleid. **De ledenraad moet met de inspraakregeling akkoord gaan;**
- De ledenraad moet regelmatig de wensen van verzekerden bekijken en verzekerden informatie geven over het werk en de resultaten van de ledenraad.

In Bijlage 1 van dit document staat de wettekst over de eisen die horen bij deze inspraakregeling.

De volledige tekst met de nieuwe en gewijzigde onderdelen in de Zvw is bekend gemaakt in het Staatsblad.

Een projectgroep van leden uit de ledenraad en enkele medewerkers van Eno hebben deze inspraakregeling gemaakt. Het resultaat hiervan is een korte en krachtige inspraakregeling. De onderdelen uit de wet hebben een plek gekregen. Hiermee kan duidelijk uitvoering worden gegeven aan de inspraak door verzekerden. Ervaringen uit de praktijk kunnen ervoor zorgen dat de inspraakregeling uitgebreid of aangepast wordt. Daarom bekijken we dit document regelmatig opnieuw.

## 3. Begrippen

In dit document wordt het volgende verstaan onder:

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| • Ledenraad:              | Permanente vertegenwoordiging  |
| • Inspraakregeling:       | Afspraak over de mogelijkheden voor verzekerden om verzekerde zijn of haar mening te laten geven |
| • Inspraak:               | Je mening mogen geven  |
| • Bestuur:                | De raad van bestuur van Eno Zorgverzekeraar N.V.   |
| • Raad van Commissarissen | De raad van commissarissen van Eno Zorgverzekeraar N.V.  |
| • Eno:                    | Eno Zorgverzekeraar N.V.   |

## 4. Het ontstaan en de wijzigingen

- a. Het bestuur bepaalt de inspraakregeling en wijzigingen in de inspraakregeling. Besluiten hierover worden opgeschreven volgens de algemene aanpak die het bestuur gebruikt voor het opslaan van zijn besluiten.
- b. Het bestuur geeft de raad van commissarissen (RvC) de mogelijkheid om advies uit te brengen over de inhoud van (wijzigingen in) de inspraakregeling, voordat het document definitief wordt. Wijzigingen worden opgeschreven onder 'Documentbeheer' vooraan in dit document.
- c. De ledenraad moet akkoord gaan met de (gewijzigde) inspraakregeling voordat de inspraakregeling definitief gemaakt wordt.

- d. Eén keer in de twee jaar wordt de inspraakregeling beoordeeld. Dit gebeurt volgens de PDCA (Plan-Do-Check-Act)-cyclus van Eno.

## 5. Beleidsgebieden van inspraak

- a. De inspraakregeling ziet toe op het onderdeel overkoepelend meerjaren zorginkoopbeleid als het gaat over het met zorgaanbieders sluiten van overeenkomsten die gaan over de zorg of overige diensten (zorginkoopbeleid).
- b. De inspraakregeling ziet toe op het onderdeel Klantcommunicatiebeleid per merk als het gaat over de manier waarop de zorgverzekeraar met zijn verzekerden contact heeft ('Klantcommunicatiebeleid').
- c. Als via een Algemene Maatregel van Bestuur (AmvB) meer beleidsgebieden worden aangewezen, ziet de inspraakregeling toe op de in de inspraakregeling vastgelegde onderdelen van deze beleidsgebieden.

## 6. Wijze van inspraak

### Algemeen

- a. Eno maakt via de standaard communicatiemiddelen, zoals de website, aan verzekerden bekend dat inspraak mogelijk is op (onderdelen van) het zorginkoopbeleid en het klantcommunicatiebeleid. Eno meldt hierbij de manier waarop deze inspraak gaat.
- b. Eno geeft zijn verzekerden de mogelijkheid om van de standaard communicatiemiddelen, zoals de website, gebruik te maken voor het hebben van inspraak.
- c. Eno neemt informatie uit klachten van verzekerden mee bij het ontwikkelen van beleid.
- d. De ledenraad vraagt de verzekerden regelmatig naar de wensen en meningen. De ledenraad heeft daarbij in het bijzonder aandacht voor de in deze inspraakregeling genoemde onderdelen van het zorginkoopbeleid en het klantcommunicatiebeleid.
- e. Eno neemt de informatie van verzekerden via de ledenraad mee bij het ontwikkelen van beleid.

### Zorginkoopbeleid

- f. Eno geeft zijn verzekerden de mogelijkheid om minimaal één keer per jaar deel te nemen aan een bijeenkomst over de zorginkoop door Eno.
- g. Eno maakt deze bijeenkomst in ieder geval een maand van tevoren bekend bij verzekerden en geeft daarbij ook informatie over de aanmeldprocedure.
- h. De ledenraad krijgt de mogelijkheid om mee te denken over de inhoud van deze bijeenkomst voor verzekerden.
- i. Eno organiseert jaarlijks een aparte bijeenkomst voor de ledenraad om ervoor te zorgen dat de ledenraad (schriftelijk) advies uit kan brengen over het overkoepelend meerjaren zorginkoopbeleid.
- j. Eno maakt deze bijeenkomst in ieder geval een maand van tevoren bekend bij de ledenraad.
- k. De ledenraad krijgt de mogelijkheid om mee te denken over de inhoud van deze bijeenkomst voor de ledenraad.
- l. De ledenraad geeft zijn schriftelijke advies uiterlijk een maand na afloop van deze bijeenkomst. De ledenraad neemt daarin de wensen en meningen zoals bedoeld bij 6.4 mee.

### Klantcommunicatiebeleid

- m. Eno geeft zijn verzekerden informatie over het klantcommunicatiebeleid (de afspraken over hoe Eno zijn verzekerden informatie geeft).

- n. Eno vraagt zijn verzekerden actief om informatie over de ervaringen van de verzekerden met de service van Eno. Eno onderzoekt de wensen.

## 7. Wijze van vertellen over de resultaten van de inspraak

### Algemeen

- a. Eno maakt via de standaard communicatiemiddelen, zoals de website, aan verzekerden bekend wat het resultaat is van de inspraak en geeft aan wat hiermee gedaan is.
- b. Eno maakt de resultaten bekend op een manier die goed te herkennen is voor verzekerden.
- c. Eno probeert te schrijven op B1-taalniveau, zodat het voor een grote groep verzekerden mogelijk is om de inhoud te begrijpen.
- d. De ledenraad geeft verzekerden in het Verslag van de ledenraad (als onderdeel van het jaarverslag van coöperatie Eno U.A.) informatie over het werk en de resultaten van de ledenraad. De ledenraad heeft daarbij in het bijzonder aandacht voor de in deze inspraakregeling genoemde onderdelen van het zorginkoopbeleid en het klantcommunicatiebeleid.

### Zorginkoopbeleid

- e. Eno neemt de resultaten van de inspraak mee in de jaarlijkse bijeenkomst over zorginkoopbeleid (zoals bedoeld onder 6.5). Eno geeft aan wat met de resultaten is gedaan.
- f. Eno neemt in het zorginkoopbeleid op wat de resultaten zijn van de inspraak. Eno geeft aan wat met de resultaten is gedaan.
- g. De ledenraad geeft verzekerden in het Verslag van de ledenraad (als onderdeel van het jaarverslag van coöperatie Eno U.A.) informatie over het werk en de resultaten van de ledenraad. De ledenraad heeft daarbij in het bijzonder aandacht voor het (schriftelijke) advies van de ledenraad over de in deze inspraakregeling genoemde onderdelen van het zorginkoopbeleid.

### Klantcommunicatiebeleid

- h. Er gelden geen aanvullingen op de algemene manier van het geven van informatie over de resultaten.

## 8. Bijlage 1: de wettekst over de eisen die horen bij de inspraakregeling (artikel 28a uit de Zvw)

### **Artikel 28a**

1. De zorgverzekeraar stelt een schriftelijke regeling vast waarin wordt bepaald op welke onderdelen van het beleid hij zijn verzekerden in de gelegenheid stelt inspraak uit te oefenen. In die regeling wordt tevens bepaald op welke wijze de inspraak kan worden verkregen en op welke wijze de verzekerden worden geïnformeerd over de resultaten van de inspraak alsmede over hetgeen daarmee is gedaan.
2. In de regeling worden in elk geval onderdelen aangewezen van het beleid betreffende:
  - a. het met zorgaanbieders sluiten van overeenkomsten met betrekking tot de zorg of overige diensten;
  - b. de wijze waarop de zorgverzekeraar met zijn verzekerden communiceert.
3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen in aanvulling op het bepaalde in het tweede lid beleidsterreinen worden aangewezen waarvan onderdelen in de regeling moeten worden aangewezen.
4. De zorgverzekeraar stelt zijn verzekerden in de gelegenheid inspraak uit te oefenen overeenkomstig het bepaalde in de regeling, bedoeld in het eerste lid.
5. De zorgverzekeraar behoeft de instemming van de vertegenwoordiging, bedoeld in artikel 28, tweede lid, voor de vaststelling, wijziging of intrekking van de regeling. De zorgverzekeraar mag de regeling uitsluitend vaststellen zonder instemming van de vertegenwoordiging, indien het onthouden van de instemming door de vertegenwoordiging onredelijk is.
6. De zorgverzekeraar maakt de regeling openbaar.